

2. Kommunikation

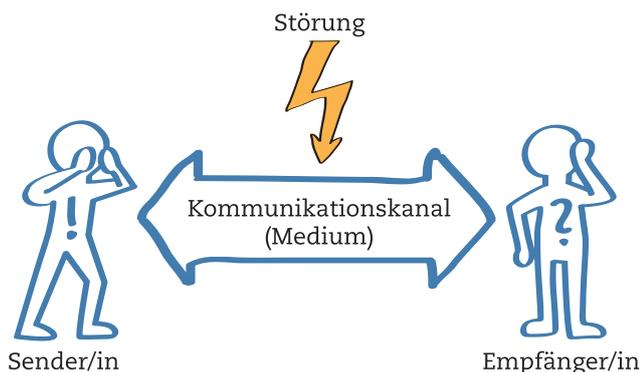
Hast du schon einmal folgendes Experiment versucht?

Während du mit einem Freund/einer Freundin telefonierst, sprich einmal 30 Sekunden nichts, sag nicht einmal „Hmmm...“, „Ja ja“, „So...“ o.ä. Du wirst sehen, dein/e Freund/in wird fragen: „Bist du noch da?“ oder: „Bist du in einem Funkloch?“ oder: „Ich hör dich jetzt nicht mehr! Ich meld' mich noch einmal!“



Was ist passiert?

Warum wurde die Kommunikation gestört bzw. unterbrochen?



Der Grundvorgang ist schnell erklärt: Es gibt eine/n **Sender/in**, die/der eine Nachricht mitteilen will, in diesem Fall du.

Der/die **Empfänger/in** – d. h. dein/e Freund/in – nimmt diese Nachricht auf.

Dazwischen ist ein **Kanal**, hier die Telefonverbindung.

Dabei kann es zu **Störungen** kommen; eine solche Störung hast du in dem Experiment künstlich herbeigeführt.

STÖRUNG

Jede/r Empfänger/in wird unsicher, wenn von dem/der Sender/in mehr als 30 Sekunden kein Signal kommt oder die Signalübermittlung gestört wird (z.B. durch Lärm, Nebengeräusche etc.).

Dieses Signal kann akustisch sein, bei einem Telefongespräch z.B. Zustimmung durch ein „Aha“; es kann aber auch visuell sein, d.h. wenn du dem/der Gesprächspartner/in gegenübersitzt, z.B. ein Nicken.

Der **Kommunikationsforscher Schulz von Thun** hat sich mit diesem Thema intensiv beschäftigt:

www.epop.at/video201

www.epop.at/video202

www.epop.at/video203

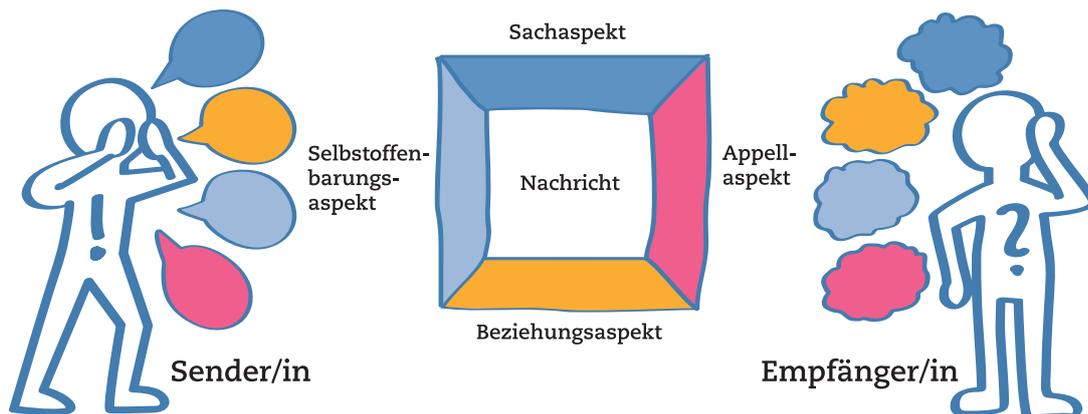


2 Kommunikation

2.1. Gesprächsführung

A	B	C	D
Wissen	Verstehen	Anwenden	Analysieren/Evaluieren
Ich kenne einige Grundlagen der Kommunikation.	Ich kann mit Hilfe von Beispielen ein Kommunikationsmodell erklären.	Ich kann mich klar und deutlich ausdrücken. Ich kann mein Kommunikationsverhalten auf meine/n Kommunikationspartner/in abstimmen.	Ich kann verschiedene Kommunikationsmethoden und -strategien für eine Lösung nutzen.

Schulz von Thun spricht in seinem Kommunikationsmodell von den **vier Aspekten** bzw. **vier „Ohren“** einer Nachricht:



Der/die Sender/in **verschlüsselt** eine Nachricht unter dem **Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellaspekt**.

Der/die Empfänger/in hat die Möglichkeit, diese Aspekte mit **Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appell-, „Ohr“** wahrzunehmen.

Beispiel:

Nachricht: „Du, die Schokolade ist aus.“

- **Sachaspekt**
Es ist keine Schokolade im Haus.
- **Beziehungsaspekt**
Ich muss dich daran erinnern, Schokolade zu kaufen, weil du es sonst vergisst.



- **Appellaspekt**
Geh und kauf Schokolade!
- **Selbstoffenbarungsaspekt**
Ich hätte jetzt gerne Schokolade gegessen.

Schau dir die drei Videos von Victor von Bülow an.

In diesen Videos entstehen die Konflikte durch eine fehlerhafte Aufnahme der gesendeten Botschaften. Es gibt Kommunikationsprobleme.

www.epop.at/video204

www.epop.at/video205

www.epop.at/video206



Grundvoraussetzungen für eine gelungene Kommunikation sind das Wissen, wie Kommunikation funktioniert, das Verstehen von Gesprächsregeln und deren richtige Anwendung.



4 Kommunikation

2.1. A/B/C



Verschlüsselte Nachrichten?

Das Wissen um **verschlüsselte Nachrichten** spielt in der Kommunikation eine wichtige Rolle.

Die Wahrnehmung und Berücksichtigung der vier Aspekte einer Nachricht können das Entstehen von Missverständnissen verhindern.

Sender/in	Nachricht	Empfänger/in
Worüber informiere ich?	Inhalt	Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?
Was halte ich von dir? Wie stehen wir zueinander?	Beziehung	Wie redet sie/er mit mir?
Was erzähle ich über mich selbst?	Selbstoffenbarung	Was ist das für eine/einer? Was ist mit ihr/ihm?
Wozu will ich dich veranlassen?	Appell	Was soll ich aufgrund ihrer/seiner Mitteilung tun, denken, fühlen?

Ordne die folgenden Nachrichten den vier Aspekten zu, indem du die Zahlen in die Sprechblasen schreibst.

Nachricht 1: „Du, die Handyrechnung ist ganz schön hoch.“



- 1 „Hör endlich auf, so viel zu telefonieren!“
- 2 „Ich ärgere mich über die hohe Handyrechnung.“
- 3 „Der Betrag der Handyrechnung ist hoch.“
- 4 „Ich muss dich auf die hohe Handyrechnung aufmerksam machen, weil du nicht mit Geld umgehen kannst.“



Formuliere die Antworten bzw. die Reaktionen auf die Aussage anhand der 4 Aspekte.



Inhaltsaspekt: _____

Beziehungsaspekt: _____

Selbstoffenbarungsaspekt: _____

Appellaspekt: _____

Formuliere die 4 Aspekte für Nachricht 2.

Nachricht 2: „Hast du dich noch immer nicht für diesen Kurs angemeldet?“



Inhaltsaspekt: _____

Beziehungsaspekt: _____

Selbstoffenbarungsaspekt: _____

Appellaspekt: _____

Formuliere die Antworten bzw. die Reaktionen auf die Aussage anhand der 4 Aspekte.



Inhaltsaspekt: _____

Beziehungsaspekt: _____

Selbstoffenbarungsaspekt: _____

Appellaspekt: _____

6 Kommunikation

Häufig braucht es im Verlauf eines Gesprächs wiederholtes, aufmerksames Nachfragen, um die Situation zu klären, auf individuelle Interpretationen zu achten und Missverständnisse zu vermeiden.

Schau dir das Video an. Entdeckst du, welche und wieviele Botschaften in einer Nachricht stecken können?



www.epop.at/video213

Unterstützende Fragen



Höre beim nächsten kurzen Gespräch nur mit deinem „**Sachohr**“ zu und hinterfrage gezielt (siehe unterstützende Fragen).

Beim nächsten Gespräch höre nur mit dem „**Appellohr**“ zu und hinterfrage die an dich gerichteten Erwartungen.

Welche Auswirkungen auf die beiden Gespräche kannst du feststellen? Achte auch auf den Gesprächsverlauf und auf deine Gefühle nach den jeweiligen Gesprächen.

Mit welchen „**Ohren**“ wirst du bei deinem nächsten Gespräch zuhören?



Die Fähigkeit, sich individuell auf den/die Gesprächspartner/in einzustellen und sie/ihn als Persönlichkeit zu respektieren, das eigene Verhalten wahrzunehmen, Rückmeldungen ernst zu nehmen sowie dazuzulernen – diese Dinge machen eine/n kompetente/n Gesprächsführer/in aus.

Nech nas mluvit!

Lass uns reden!

LET US TALK!

Beraber konuşalım!

On va parler!

Hagyj minket beszélni!

давай поговорим!

Porozmawiajmy!

Über die Emotionale Intelligenz in der Kommunikation und als Führungskompetenz lies nach in Kompetenzfeld 5, Führung, S. 15ff.



8 Kommunikation

2.1. C

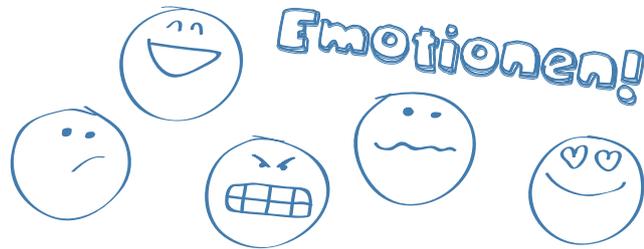


Emotion in der Kommunikation

Probiere Folgendes aus: Notiere zu den vorgegebenen Beispielen mindestens fünf verschiedene Emotionen, z.B.:



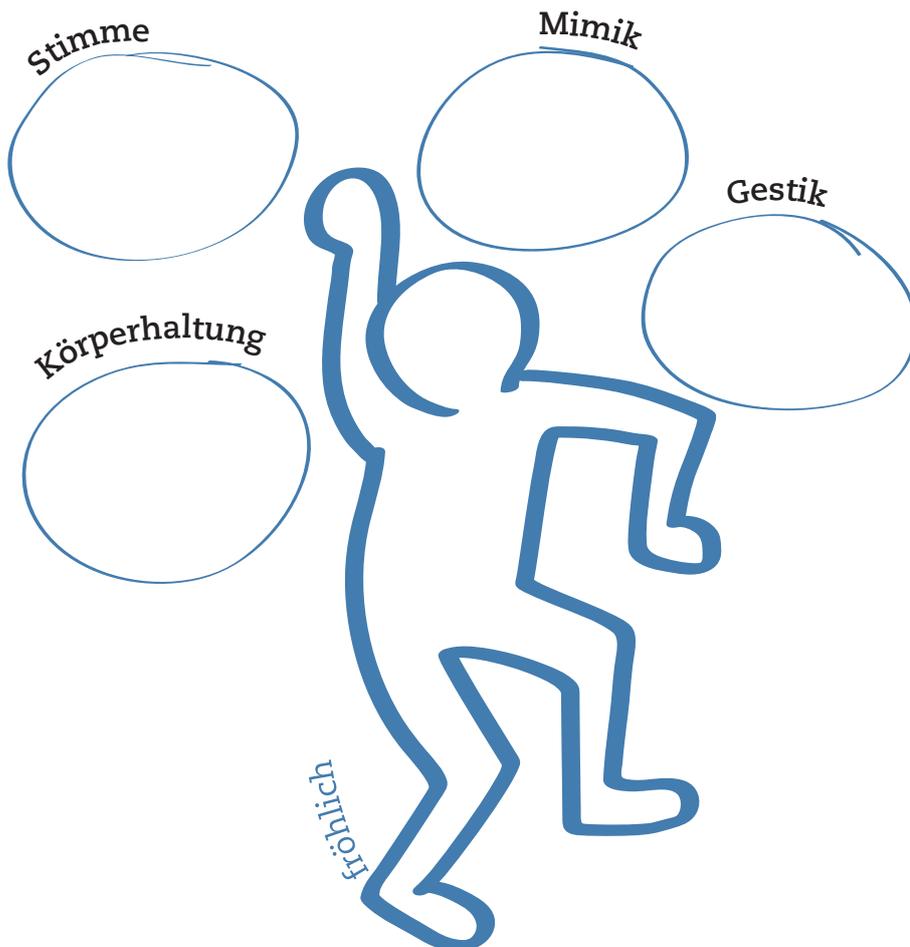
- fröhlich
- verliebt
- wütend
- ...



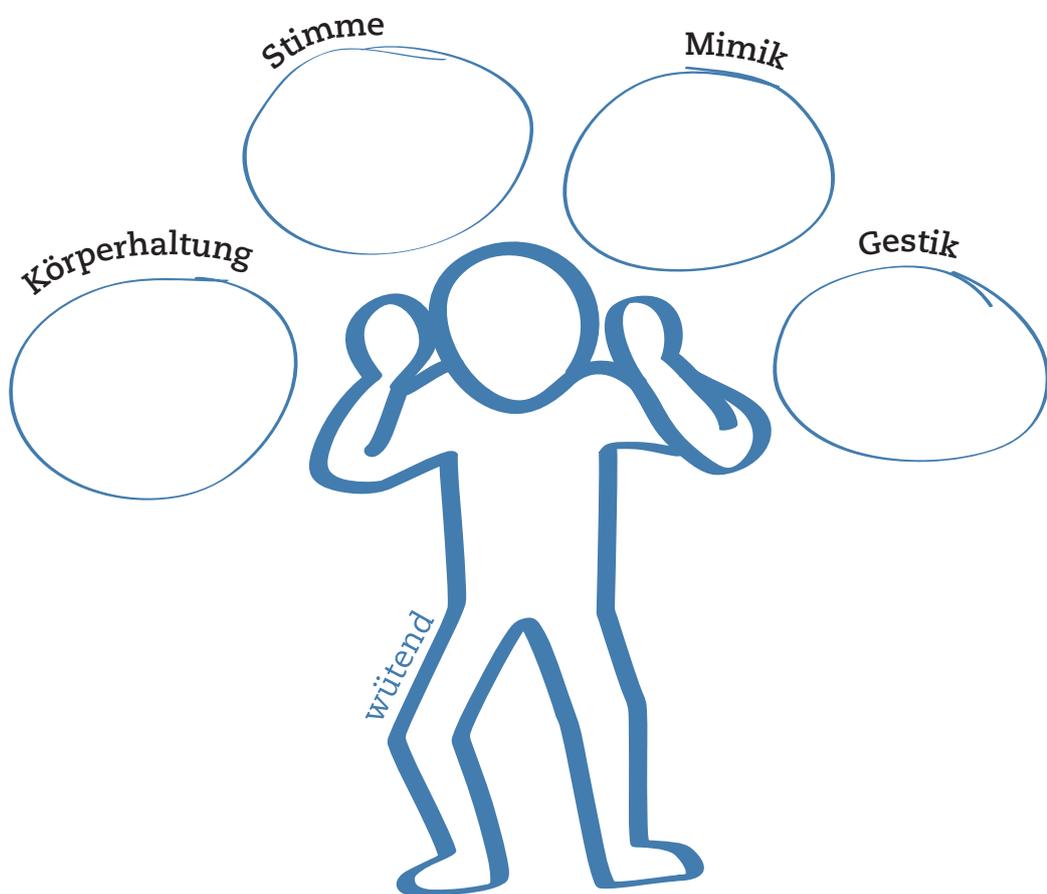
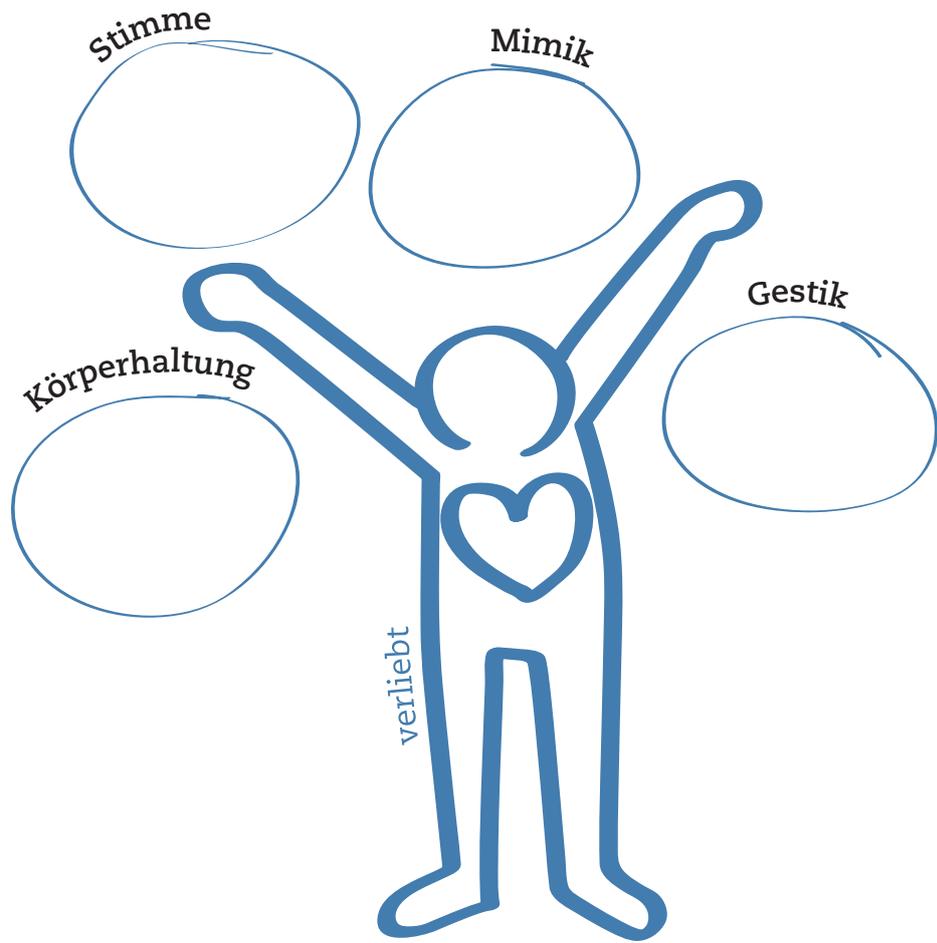
Sprich nun folgenden Satz laut in diesen Emotionen aus (wenn du möchtest, kannst du dich dabei mit dem Handy aufnehmen):

„Ich schreibe jetzt meine Hausübungen.“

Was hat sich an deiner **Stimme** (Lautstärke, Betonung), an deiner **Körperhaltung**, deiner **Mimik** und deiner **Gestik** geändert?



In Kompetenzfeld 1 „Soziale Verantwortung“, S. 27f. findest du das Gefühlsrad, mit dem du Emotionen benennen kannst.



10 Kommunikation

2.1. C



Face to Face



Hör dir das Lied von Lady Gaga an: www.epop.at/video207

Hast du schon einmal Pokerspieler/innen beobachtet? Sie setzen bewusst ihr „**Pokerface**“ auf, um Emotionen zu verbergen, die den anderen Spieler/innen ihre Karten verraten könnten.

Aber Achtung!

Gelungene Kommunikation kann nicht funktionieren, wenn die Gesprächspartner/innen nicht bereit sind, sich aufeinander einzulassen. Für die/den Sender/in bedeutet das, klare Nachrichten zu senden.

Ergänze in der Tabelle, wie du jeweils Interesse, Desinteresse, Zustimmung und Ablehnung ausdrücken kannst. Die **verbalen** und **nonverbalen** (siehe Punkt 2.3.) **Signale** sollen dabei zusammenpassen.



	Interesse	Desinteresse	Zustimmung	Ablehnung
Wortwahl				
Tonfall				aggressiv
Lautstärke				
Körperhaltung	offen			
Mimik			nicken	
Gestik				
Blickkontakt		von dem/der Sprechenden abgewandt		

2.1. C

**Wer fragt, führt!**

Fragen regen zum Denken an. Dies hat schon im antiken Athen der Philosoph Sokrates gewusst. Er leitete durch Fragen seine Gesprächspartner an, über ihr Weltbild zu reflektieren und ihr Wissen zu überprüfen.

Fragen bzw. die **richtige Fragetechnik** sind in den verschiedensten Berufszweigen sehr wichtig: Ärzte/Ärztinnen, Jurist/innen, Lehrer/innen oder Kommissare/Kommissarinnen müssen die richtigen Fragen stellen, **um zielführende Antworten zu bekommen**.

Nicht nur im Beruf, sondern auch im Alltag eröffnen dir Fragetechniken unterschiedliche kommunikative Möglichkeiten.



Die sieben W-Fragen

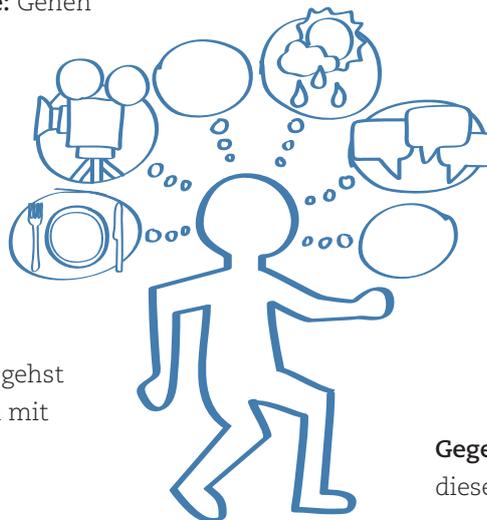
Was willst du in deinem Gespräch als Antwort „ernten“? Entscheide selbst!

- Soll es ein klares Ja oder Nein sein?
- Soll dir der/die Gesprächspartner/in eine Geschichte erzählen?
- Soll das Gespräch oberflächlich bleiben?
- Beantworte die von dir gestellte Frage selbst?
- ...

Fragearten

Offene Frage: Wie hat dir der Film gefallen?

Entscheidungsfrage: Gehen wir heute ins Kino?



Rhetorische Frage: Weißt du, wie das Wetter morgen wird? Sie haben schön angesagt.

Informationsfrage: Wo findet die Besprechung statt?

Suggestivfrage: Du gehst doch sicher morgen mit mir essen?

Gegenfrage: Warum stellst du mir diese Frage?

Wenn du mehr über Führung wissen willst, beschäftige dich mit dem entsprechenden ePOP Kompetenzfeld.



12 Kommunikation

2.1. C/D



Hörst auch du das Gras wachsen?

Du hast deine Fragen gestellt. Nun geht es ans Zuhören.



Am besten hörst du „aktiv“ zu.

Beim **aktiven Zuhören** achtest du darauf, **WAS** deine Gesprächspartner/innen

WIE sagen.

Das gelingt am besten, wenn du ...

- dich dem/der Gesprächspartner/in zuwendest,*
- auf das gesprochene Wort achtest,*
- auf die Körpersprache (Emotionen) achtest (siehe Punkt 2.3.),*
- regelmäßig nachfragst, ob du richtig verstanden hast*
- Interpretationen und eigene Wertungen in den Hintergrund stellst.*



Zuhören ist keine Technik, sondern Ausdruck der gegenseitigen Wertschätzung.

Schau dir die zwei Videos zum Thema „Aktives Zuhören“ an und achte auf den Unterschied zwischen Hören, Hinhören und Zuhören.



www.epop.at/video208

www.epop.at/video209



Ich-Botschaften tragen dazu bei, Spannungen in einem Konflikt abzubauen und einen **Lösungsansatz zu ermöglichen**. Für die Anwendung von Ich-Botschaften sprechen folgende Gründe:

Sie rufen bei dem/der Gesprächspartner/in weniger Widerstand hervor.

Sie enthalten keine wertende Stellungnahme über die/den Gesprächspartner/in.



ich

Sie ermöglichen die Aufrechterhaltung der Beziehung unter den Gesprächspartner/innen.

Sie können die Bereitschaft fördern, einen Standpunkt zu ändern.

Eine Ich-Botschaft besteht aus vier Teilen.



Wenn du so laut Musik hörst, bin ich nervös, weil ich mich dann beim Lernen nicht konzentrieren kann. Ich möchte, dass du die Kopfhörer nimmst.

Zur Anwendung der Ich-Botschaft findest du eine Übung in Kompetenzfeld 4 „Konflikte“, S. 18.



2.2. Gesprächsleitung

A

Wissen

Ich kenne wesentliche Planungsschritte für die Vorbereitung einer Arbeitssitzung.
Ich kenne Methoden zur effizienten Moderation.

B

Verstehen

C

Anwenden

Ich kann ein Gespräch strukturiert vorbereiten.
Ich kann ein Gespräch moderieren.

D

Analysieren/Evaluieren

2.2. A/B/C/D



Checklisten strukturieren dein Gespräch

Was muss ich beachten, um das Gelingen eines Gesprächs zu ermöglichen?



Eine gute Vorbereitung macht den halben Erfolg aus.

Das Ziel eines guten Gesprächs ist ein Ergebnis, mit dem alle Beteiligten zufrieden sind; alle sollen sich als Gewinner/innen fühlen können (Win-win-Situation).

Nun, was kannst du tun?

vorher

- ✓ einen geeigneten Zeitpunkt wählen
- ✓ einen geeigneten Ort wählen
- ✓ das Anliegen für dich selbst klären
- ✓ eigene Argumente formulieren
- ✓ die Anliegen der Gesprächsteilnehmer/innen bedenken

während

- ✓ die Gesprächspartner/innen akzeptieren
- ✓ den Gesprächspartner/innen positiv zugewandt sein
- ✓ Ich-Botschaften formulieren
- ✓ Fragen stellen, die das Gespräch vertiefen (siehe 2.1.C „Wer fragt, führt“)
- ✓ sich selbst nicht hinter einer Fassade verstecken (siehe 2.1.C „Face to Face“)
- ✓ eine klare und anschauliche Sprache benutzen
- ✓ das Ziel des Gesprächs im Auge behalten
- ✓ aktiv zuhören (siehe 2.1.C/D „Hörst auch du das Gras wachsen?“)

danach

- ✓ Gesprächsergebnisse protokollieren
- ✓ das Gespräch reflektieren

Bereite Kärtchen oder Zettelchen mit den folgenden Fragen vor. So kannst du immer darauf zurückgreifen, wenn du sie in einem Gespräch brauchst.

Wie werde ich das Gespräch eröffnen?

Wie kann ich meine Gesprächspartner/innen wertschätzen?

Welches Material brauche ich?

Wo werden wir uns ziemlich sicher einig?

Welche Fragen muss ich stellen, um die gemeinsamen/unterschiedlichen Interessen herauszufinden?

Wo werden wir tragfähige Kompromisse/einen Konsens finden müssen?

Was ist mir am wichtigsten?

Wie komme ich zu verbindlichen Entscheidungen?

Was ist meinen Gesprächspartnern/-partnerinnen am wichtigsten?

Wie möchte ich das Gespräch abschließen?

In Kompetenzfeld 1 „Soziale Verantwortung“, S. 27f. findest du das Gefühlsrad. Es bietet eine Auswahl an Eigenschaftswörtern, um Gefühle zu benennen.



16 Kommunikation

2.2. C/D



Wir suchen: Moderatorin/Moderator

MODERATOR/MODERATORIN FÜR PODIUMSDISKUSSION GESUCHT

Sie verfügen über Kompetenzen im Leiten, Strukturieren und Zusammenfassen von Diskussionen, haben bereits Erfahrung im Führen von Gesprächsrunden gesammelt und sind auf der Suche nach einer neuen Herausforderung.

Wir erwarten eine selbstständige, umfassende Recherche der Themen, kompetentes Auftreten und einen professionellen Umgang mit den Diskussionsteilnehmer/innen.

Bei Interesse übermitteln Sie bitte Ihre Bewerbungsunterlagen an

Eventagentur Primavera
Frühlingstraße 47
4711 Rosendorf

Das Wort „Moderation“ kommt aus dem Lateinischen und bedeutet „Mäßigung und Ausgewogenheit“.

EIN/E MODERATOR/IN

hat die Aufgabe, eine Gesprächsrunde zu **lenken**, sowohl auf der **Gefühls-** als auch auf der **Inhaltsebene**. Sie/er ist verantwortlich für die **Einhaltung der vereinbarten Gesprächsregeln**, verhält sich **neutral**, d.h. sie/er bewertet nicht. Sie/er achtet darauf, dass **jede/r zu Wort kommt** und sich die Diskussion nicht im Kreis dreht.



Zu einer guten Vorbereitung gehören:

Organisation: Raum, Sitzordnung (wenn notwendig), technische Ausstattung, Material, Zeit

Struktur: Aufbau, Dauer, Redezeit, Gesprächsregeln, Zusammenfassung, Beschlussfassung, Ergebnisse festhalten, Klärung der Weiterarbeit

Inhalt: sich mit dem Thema vertraut machen, Auftragsklärung, Ziele formulieren, Fragen vorbereiten, geeignete Methoden überlegen, Evaluierung

Moderiere den nächsten Klassenrat, die nächste Projektbesprechung o.ä. Verteile dann an die Teilnehmer/innen folgenden Feedbackbogen – so erfährst du, was du bei deiner nächsten Moderation noch berücksichtigen kannst.



Feedbackbogen zur MODERATION von am in

				
Der Raum war gut gewählt.				
Die notwendige technische Ausstattung war vorhanden.				
Der Zeitpunkt der Besprechung war gut gewählt.				
Die Dauer der Besprechung war angemessen.				
Die Pausenzeiten waren angemessen.				
Die/Der Moderator/in hat die Teilnehmer/innen vorgestellt.				
Die/Der Moderator/in war auf das Thema vorbereitet.				
Die/Der Moderator/in hat die Ziele klar formuliert.				
Die/Der Moderator/in hat sich neutral verhalten.				
Die/Der Moderator/in hat auf die Einhaltung der Gesprächsregeln geachtet.				
Die/Der Moderator/in hat auf die Redezeit der einzelnen Teilnehmer/innen geachtet.				
Die/Der Moderator/in hat darauf geachtet, dass sich die Diskussion nicht im Kreis dreht.				
Die/Der Moderator/in hat entsprechende Methoden gewählt, z.B. Mindmapping, Zeitstrahl, unterschiedliche Fragetechniken, Blitzlicht, Kartenmethode, Brainstorming ...				
Die/Der Moderator/in hat die Zwischen- und Endergebnisse zusammengefasst und visualisiert.				
Die/Der Moderator/in hat die Ergebnisse in einem Protokoll schriftlich dokumentiert.				
Die/Der Moderator/in hat gemeinsam mit der Gruppe die Schritte für die Weiterarbeit festgelegt.				

2.3. Kommunikationsebenen und nonverbale Kommunikation

A Wissen	B Verstehen	C Anwenden	D Analysieren/Evaluieren
Ich kenne verschiedene Kommunikations-ebenen und Elemente der nonverbalen Kommunikation.	Ich kann in einem Gespräch zwischen der Beziehungs- und der Sachebene unterscheiden.	Ich kann Elemente meiner Körpersprache, der Gesprächsart und dem Gesprächsanlass entsprechend einsetzen. Ich bin mir in meinen Gesprächen der Sach- und Beziehungsebene bewusst.	Ich achte auf Mimik, Gestik und Körperhaltung und reflektiere diese.

Miteinander reden ist leicht, einander richtig verstehen ist schwer.

Und weißt du, warum?

**JEDER MENSCH HAT
EINE SUBJEKTIVE
INNERE „LANDKARTE“
IN SICH.**

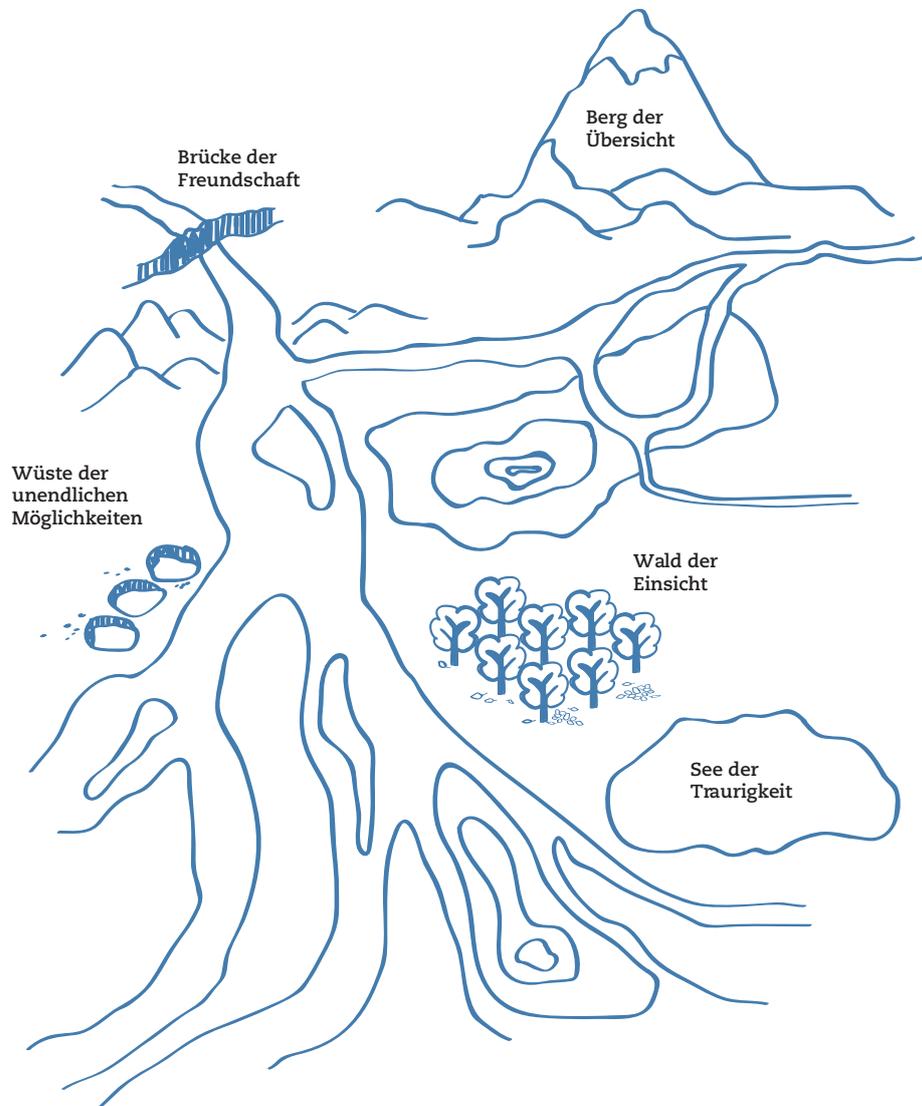
Das bedeutet: Jede/r hat seine/ihre **persönliche Geschichte** und erwirbt im Lauf des Lebens **bestimmte Wahrnehmungs- und Denkgewohnheiten**. Jede/r **handelt nach bestimmten Mustern und Überzeugungen**, um sich in der Welt zu orientieren.

Die Kommunikation und Interaktion zwischen Menschen wird von diesen „inneren Landkarten“ bestimmt.

2.3. C/D

**Meine innere Landkarte**

Impuls für eine innere Landkarte



Gestalte deine innere Landkarte als Zeichnung, Collage oder Foto.



- Wo liegen deine Rückzugsorte, Erholungsgebiete, Kraftplätze etc.?
- Wo sind deine wichtigen Erinnerungsorte?
- Wo siehst du deine Grenzen?
- Welche Grenzübergänge sind offen, welche geschlossen?
- Woran orientierst du dich?
- Gibt es eine Zukunftswerkstatt oder eine Traumfabrik?
- Welche Berge, Flüsse, Seen, Wälder, Wüsten etc. gibt es? Welche Namen hast du ihnen gegeben?

20 Kommunikation

2.3. B



Achtung, Eisberg!

Der österreichische Kommunikationswissenschaftler **Paul Watzlawick** hat sich damit beschäftigt, wie **Kommunikation funktioniert** bzw. **nicht funktioniert**.

Von ihm stammt der bekannte Satz:
(Quelle: www.epop.at/link201)

Man Kann nicht nicht Ko
mmunizieren

Paul Watzlawick



Schau dir das Video zu falsch verstandener nonverbaler Kommunikation an.
www.epop.at/video210

Auch wenn wir schweigen, kommunizieren wir. Kommunikation durch Nicht-Antworten oder Nicht-Eingehen auf die/den Gesprächspartner/in, durch gestörte Konzentration oder durch einseitiges Beenden der Kommunikation kann nicht funktionieren.

In jeder Kommunikation gibt es eine Inhalts- und eine Beziehungsebene.



Die **Sachinformation** einer Nachricht ist die Inhaltsebene, die Beziehung zwischen den Kommunikationspartner/innen kann diese Ebene jedoch positiv oder negativ beeinflussen. Für das Gelingen eines Gespräches ist die Beziehung zwischen den Beteiligten mindestens so wichtig wie die klare Formulierung der Sachinformation.

Sichtbar an der Oberfläche des Gesprächs ist die Sachebene. Die **Beziehungsebene** liegt unter der Oberfläche verborgen und kann unter Umständen zu Missverständnissen führen.

Vergleiche auch das Eisbergmodell in Kompetenzfeld 4 „Konflikte“, S. 4 und S.14f.



Gelungene Kommunikation kann dann stattfinden, wenn auch der Teil, der sich unter der Wasseroberfläche befindet, beachtet wird. Ein Gespräch droht dann unterzugehen, wenn man den nicht sichtbaren Teil des Eisbergs ignoriert.

Stell dir folgendes Bild vor:

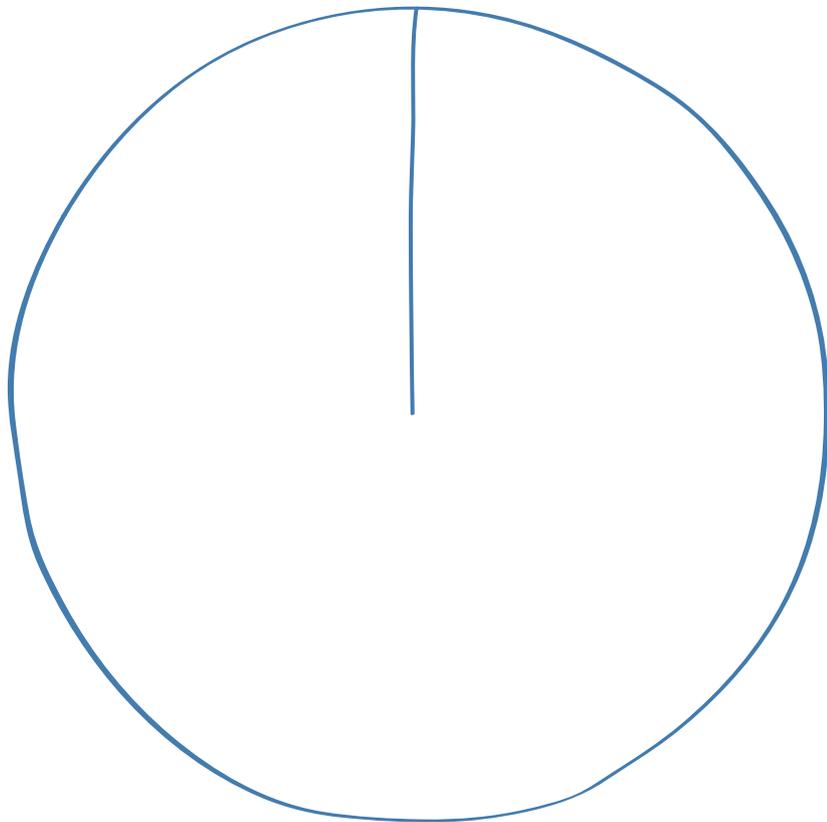
Du und dein/e Gesprächspartner/in befinden sich in einer Gesprächssituation.

Schätze, wie viel Prozent

- deiner Körpersprache,
- deiner Stimme und
- deiner Worte (Inhalte)

die Gesprächssituation beeinflussen können.

Zeichne deine Schätzungen in den Kreis ein.



Lösung:

Hast du richtig geschätzt?

7% der gesamten Informationen werden durch Worte und deren Inhalte vermittelt.
 38% werden durch die Stimme und deren Qualitäten (Tonlage, Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke etc.) transportiert.
 55% werden durch Körpersprache (Gesten, Körperhaltung, Gesichtsausdruck etc.) ausgedrückt.

Kommunikation besteht nicht allein aus der Übermittlung von sachbezogenen Inhalten. Der Austausch in einem Gespräch verläuft vor allem über nonverbale Ausdrucksformen wie Tonfall, Körperhaltung, Mimik, Gestik etc.

2.3. B



Selbstbeobachtung

Beobachte dich selbst bei einem Gespräch:

Worauf achtest du bei Gesprächspartnern/-partnerinnen?



Schaust du ihnen in die Augen?

Achtest du auf ihre Stimmlage bzw. die Betonung der Worte?

Achtest du auf ihre Wortwahl?

Achtest du auf Körperhaltung und Körpersignale?

Achtest du auf ihre Mimik und Gestik?

Reagierst du auf ihre Körpersignale?

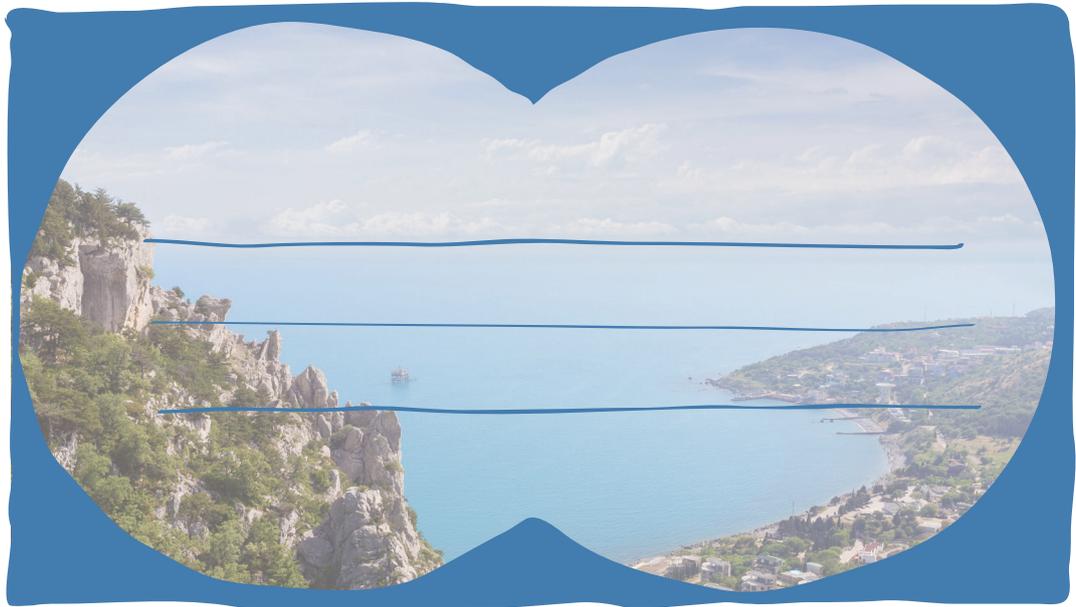
Bist du dir deiner eigenen Körpersignale bewusst?

Spiegelst du die Körpersignale deiner Gesprächspartner/innen?

Achtest du auf die Betonung deiner Worte und die Stimmlage, in der du etwas sagst?

Bitte eine/n Freund/in, eine Diskussion, eine Debatte oder ein Gespräch mit dir zu führen.
Filmt dieses Gespräch.

Analysiert gemeinsam eure Körpersprache, eure Wortwahl, euer Verhalten etc.
Was ist euch aufgefallen?



Belohnung
Schau dir den Filmausschnitt aus „7 Zwerge – Der Wald ist nicht genug“ an.

www.epop.at/video211



24 Kommunikation

2.3. B/C/D



Hände (können) sprechen

Je nach Kulturraum kann dieselbe Geste unterschiedliche Bedeutungen haben.

Z.B.: Eins (Deutschland, Österreich, Schweiz)
Alles klar! (Großbritannien, Korea, Südafrika)
Beleidigung (Afghanistan, Irak, Iran)



In welchem Land/welchen Ländern bedeutet diese Geste

- Victory:
- Peace:
- Zwei:



Recherchiere, welche Gesten es in unterschiedlichen Kulturen für folgende Aussagen gibt:

- Glück
- Das hast du gut gemacht!
- Idiot!
- Du Versager!
- Das rockt!



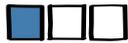
Auch Blicke können sprechen!

www.epop.at/video212



Auch Worte können verletzen. Lies nach in Kompetenzfeld1 „Soziale Verantwortung“, S. 12f.

2.3. B/C/D

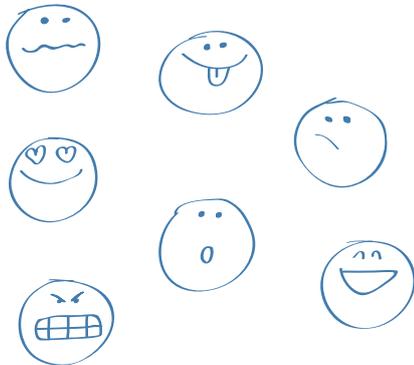
**Schwellenangst und -lust**

Spiele mit einem/r Freund/in – oder auch mehreren Freund/innen – folgende Übung aus dem Improvisationstheater:

Ein/e Darsteller/in öffnet eine fiktive Tür und stellt fest, dass sie/er hier falsch ist.



Es ist also naheliegend, sich für die Störung zu entschuldigen und wieder zu gehen.



Versucht dies anfänglich mit den unterschiedlichsten Grundemotionen (z.B. traurig, fröhlich, zornig etc.). Spielt unterschiedliche Charaktere (z.B.: ältere Frau, jugendliche/r Liebhaber/in, Lehrer/in, Popstar, Filmstar, Kind, coole/r Jugendliche/r etc.).

Um es ein wenig anspruchsvoller zu machen, könnt ihr die Emotion aus einer Reihe von vorbereiteten Emotionskärtchen ziehen.

- Wurde die Schwelle überschritten oder nicht?
- Wie fällt das Öffnen der Tür und das anschließende Entschuldigen bei den unterschiedlichen Rollen aus?
- Gibt es überhaupt eine Entschuldigung?
- Wird zu viel entschuldigt?
- Wie war die Körperhaltung der unterschiedlichen Charaktere?
- Wie war die Körperhaltung bei den unterschiedlichen Emotionen?
- Wie haben sich die Stimmlage, Lautstärke und Betonung der Entschuldigung verändert?

26 Kommunikation



Gestalte aus den Körperhaltungen und Emotionen dieser Übung eine Collage.



2.4. Schriftliche und medienunterstützte Kommunikation

A Wissen	B Verstehen	C Anwenden	D Analysieren/Evaluieren
Ich weiß um die Möglichkeiten verschiedener Kommunikationsmedien.	Ich kann Kommunikationsmedien zielorientiert und adressat/innengerecht auswählen.	Ich kann meinen Kommunikationsstil den unterschiedlichen kommunikativen Situationen anpassen.	Ich kann meine gegenwärtigen Einstellungen, Haltungen, Gefühle, Werte und Bedürfnisse reflektieren.

2.4. C/D



Motivationsschreiben

In einem Motivationsschreiben legst du deine Motivation für eine Bewerbung (um einen Ferialjob, Studienplatz etc.) dar.

Wähle eine der folgenden Möglichkeiten aus und verfasse ein Motivationsschreiben, in dem du zeigst, was du kannst.

Hol dir schriftliches Feedback von einem/r Lehrer/in.

- Ferialjob: Du hast die Stellenausschreibung für deinen Traumferialjob entdeckt und willst diese Stelle unbedingt haben.
- Auslandssemester: Du bewirbst dich um ein Auslandssemester in deiner Traumstadt.
- Fachhochschule: Du bewirbst dich an der Fachhochschule für ... für den Bereich ...

Hier findest du fünf Dokumente von Europass (Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung), die deine Kompetenzen und Qualifikationen europaweit transparent und verständlich machen: www.epop.at/link202

28 Kommunikation

2.4. C/D



Was schreibst du, wenn ...

In den folgenden Situationen ist es nötig, telefonisch oder schriftlich zu kommunizieren.

a) Verfasse E-Mails oder SMS an eine/n Lehrer/in. Hole dir schriftliches Feedback zu deinen Formulierungen von ihr/ihm ein.

Du kommst zu spät in die Schule.



Du bist an einem für dich wichtigen Schularbeitstermin krank.



Du kannst an der morgigen Exkursion nicht teilnehmen.



Du kannst aus privaten Gründen nicht in die Schule kommen.

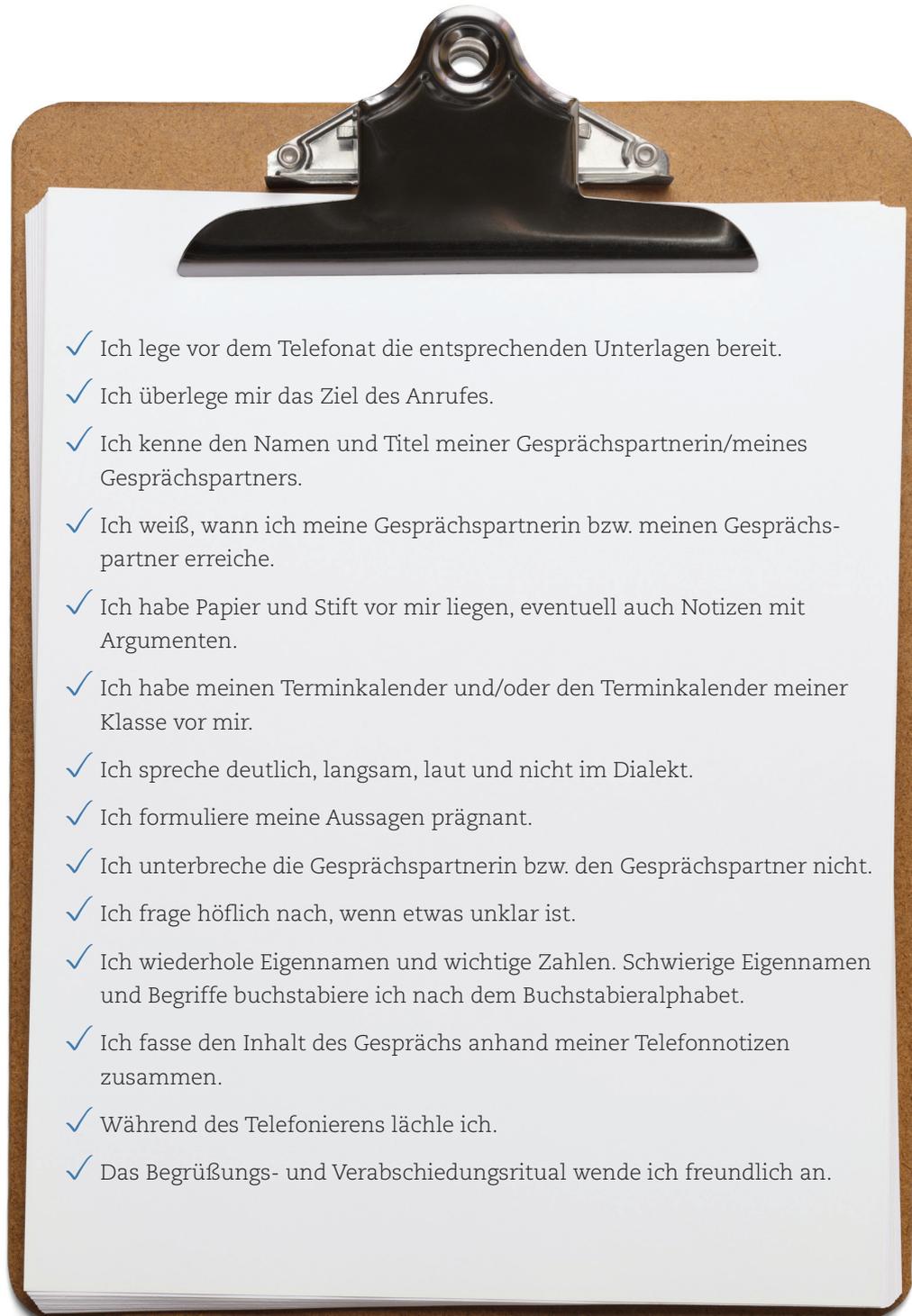


Die besten Ausreden findest du auf: www.epop.at/link203





- b) Du machst bei einem Unternehmen telefonisch einen Termin für einen Lehrausgang aus.
Folgende Checkliste kann dabei nützlich sein:



(Quelle: Persönlichkeitsbildung und soziale Kompetenz. Andrea Motamedi, Andre Blau. Manz: Wien 2008)

2. Kommunikation¹

Das Kompetenzfeld bezieht sich auf personen- und situationsadäquates Gesprächsverhalten, zielgerichtete Gesprächsleitung sowie das Kommunizieren über verschiedene Medien und auf unterschiedlichen Ebenen.

2.1. Gesprächsführung

Beschreibung	Gesprächsführung umfasst ... - eine verständliche, klare Formulierung - ein personen- und situationsadäquates Gesprächsverhalten - den Einsatz von Kommunikationstechniken, um Missverständnisse zu minimieren oder aufzuklären	
Deskriptoren	2.1-C-1	Ich kann mich klar und deutlich ausdrücken.
	2.1-C-2	Ich kann mein Kommunikationsverhalten auf meine/n Kommunikationspartner/in abstimmen.
	2.1-D-3	Ich kann auf Kommunikationsprobleme mit entsprechenden Strategien reagieren.

2.2. Gesprächsleitung

Beschreibung	Gesprächsleitung umfasst ... - die Planung und Durchführung unterschiedlicher Gesprächsarten - das Anwenden von Kommunikationsregeln zur Sicherung einer zielgerichteten Gesprächsstruktur - die Sorge für Dokumentation und Ergebnissicherung	
Deskriptoren	2.2-C-1	Ich kann ein Gespräch strukturiert vorbereiten.
	2.2-C-2	Ich kann ein Gespräch moderieren.

2.3. Kommunikationsebenen und nonverbale Kommunikation

Beschreibung	Kommunikationsebenen und nonverbale Kommunikation umfassen ... - das Erkennen der Beziehungs- und Sachebene auf Äußerungen - die angemessene Formulierung von Äußerungen auf der Beziehungs- und Sachebene - das adäquate Einsetzen der eigenen nonverbalen Kommunikation - die Interpretation der nonverbalen Kommunikation des Gegenübers	
Deskriptoren	2.3-B-1	Ich kann beschreiben, was ein Kommunikationsinhalt auf der Beziehungs- oder Sachebene aussagt.
	2.3-C-2	Ich kann mein nonverbales Verhalten adäquat einsetzen.
	2.3-C-3	Ich kann auf der Sachebene und auf der Beziehungsebene angemessen kommunizieren.
	2.3-D-4	Ich kann das nonverbale Verhalten meiner Kommunikationspartner/innen reflektieren.

¹ Broschüre Bildungsstandards: Soziale und personale Kompetenzen. 9.–13. Schulstufe. Bildungsstandards in der Berufsbildung. Kompetenzmodell, Deskriptoren und ausgewählte Methoden-/Unterrichtsbeispiele. 1. Auflage, September 2011, S. 16f.
<http://www.bildungsstandards.berufsbildendeschulen.at/de/downloads.html>, letzter Zugriff: 30.10.2014

2.4. Schriftliche und medienunterstützte Kommunikation

Beschreibung	Schriftliche und medienunterstützte Kommunikation umfassen ... <ul style="list-style-type: none"> - die Verwendung eines adressaten/innen- und situationsadäquaten Kommunikationsstils - die Einhaltung der geltenden Formvorschriften im Schriftverkehr - die zielorientierte und adressaten/innengerechte Auswahl eines Kommunikationsmediums - die Abstimmung der Kommunikation mit den Besonderheiten des gewählten Mediums - die achtsame Verwendung der Kommunikationsmedien zum Schutz der eigenen Sicherheit und der Sicherheit der Kommunikationspartner/innen 	
Deskriptoren	2.4-B-1	Ich kann Kommunikationsmedien zielorientiert und adressaten/innengerecht auswählen.
	2.4-C-2	Ich kann in schriftlichen Mitteilungen meinen Kommunikationsstil adressaten/innengerecht gestalten.
	2.4-C-3	Ich kann mein Kommunikationsverhalten auf unterschiedliche Kommunikationsmedien abstimmen.